

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketoiminnan logistiikka

2018

Samuli Kuusela

# VSSH:N KULUTUSTARVIKKEIDEN REKLAMAATIOPROSESSIN KEHITTÄMINEN

Samuli Kuusela

# VSSH:n KULUTUSTARVIKKEIDEN REKLAMAATIOPROSESSIN KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää ja antaa toimintasuosituksia Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin kulutustarvikkeiden reklamaatioprosessiin. Opinnäytetyön tarkoitus on toimia pohjana varsinaiselle reklamaatioprosessin kehittämishankkeelle. Ennen toimeksiantoa on havaittu selkeitä ongelmia ja puutteita käytössä olevassa reklamaatioprosessissa. Työssä hyödynnetään aiheeseen liittyvää teoreettista tietoa ja lainsäädäntöä, vertaisorganisaatioille ja sisäisille asiakkaille tehtyjä kyselyjä sekä omia pohdintoja aiheeseen liittyen.

Työn teoriaosiossa käsitellään julkisten hankintojen perusteita ja merkitystä sekä voimassaolevaa lainsäädäntöä. Teoriaosuudessa perehdytään myös reklamaatioihin. Reklamaatioihin paneudutaan avaamalla reklamaation sisältöä sekä tavoitteita. Työssä selvitetään lisäksi reklamaatioihin liittyvää lainsäädäntöä ja reklamaatioiden merkitystä sopimushallinnan kannalta.

Teoriaosion jälkeen kuvataan VSSH:n kulutustarvikkeiden reklamaatioprosessin nykytilaa. Työssä on selvityksen muodossa hyödynnetty kahta reklamaatioihin liittyvää kyselyä. Kyselyistä saaduilla tuloksilla on pyritty tuomaan esiin sisäisten asiakkaiden näkökulma aiheeseen ja tekemään havaintoja siitä, voisiko VSSH hyödyntää joitakin vertaisorganisaatioissa käytössä olevia toimintamalleja uusiutuvaan reklamaatioprosessiinsa.

Työn loppupuoella kootaan toimeksiantajalle toimintasuosituksia reklamaatioprosessin kehittämiseen sekä yhteenveto työn tuloksista. Opinnäytetyön tuloksena saatiin muun muassa koottua toimintasuosituksia sekä työn aikana havaittuihin, että jo ennakoon tiedossa olleisiin reklamaatioprosessin ongelmiin.

## ASIASANAT:

Julkiset hankinnat, reklamaatio, reklamaatioprosessi.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business Logistics

2018 | 40 pages, 2 pages in appendices

Samuli Kuusela

# DEVELOPING THE CLAIM PROCESS OF HOSPITAL DISTRICT OF SOUTHWEST FINLAND

The objective of this bachelor's thesis is to develop and give operation recommendations for the claim process of Hospital District of Southwest Finland. The aim of this thesis is to be as a spadework for the actual development project of the claim process. Before the writing process, clear problems and shortcomings have been perceived in the being claim process. Theoretical information and legislation which is related to the subject are utilized in the thesis. Thesis includes also the inquiries that have been done to the peer organizations and to internal customers and own considerations connected to the subject.

The thesis will cover the basic things, significance and valid legislation about public procurement. Thesis is dealing with claims by opening the contents and objectives of claims. Also, legislation which is related to claims and significance of the claims from the point of view of agreement control has been explained in thesis.

After the theoretical part, the present state of Hospital District of Southwest Finland's claim process is described in the thesis. Two inquiries which are related to the claims have been also utilized in the thesis. The purpose of the results of inquiries has been to try to bring out the internal customers' point of view for the subject, and to make observations of the fact whether the employer could utilize to its claim process some operation models, which are in use in the peer organizations.

As a result, operation recommendations for both during the writing perceived and beforehand known problems of the claim process has been collected for the employer towards the end of the thesis.

## KEYWORDS:

Public procurement, claim, claim process.

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
1.1 Opinnäytetyön tavoite	6
1.2 Aiheen rajaus	6
1.3 Opinnäytetyön rakenne ja menetelmät	7
<b>2 VSSHP HANKINTA- JA LOGISTIIKKAPALVELUT</b>	<b>8</b>
2.1 Hankintatoimisto	10
2.2 Logistiikkapalvelut	11
<b>3 JULKISET HANKINNAT</b>	<b>13</b>
3.1 Hankintalainsäädännön tavoitteet	14
3.2 Periaatteet	15
3.3 Julkisten hankintojen merkitys	16
<b>4 REKLAMAATIO</b>	<b>17</b>
4.1 Reklamaation sisältö	17
4.2 Reklamaation tavoitteet	18
4.3 Asiakkaan velvollisuudet	19
4.4 Reklamaatioon liittyvä lainsäädäntö	20
4.4.1 Kauppalaki	20
4.4.2 Julkisten tavarahankintojen yleiset sopimusehdot	21
4.4.3 Laki välimiesmenettelystä	22
4.5 Reklamaatioiden merkitys sopimushallinnan kannalta	23
<b>5 VSSHP:N REKLAMAATIOPROSESSIN NYKYTILA</b>	<b>25</b>
5.1 Reklamaatioprosessinkuvaus	25
5.2 Reklamaatioprosessin ongelmat	28
<b>6 REKLAMAATIOKYSELYT</b>	<b>30</b>
6.1 Vertaisorganisaatiot	30
6.1.1 Esittelyt kyselyyn osallistuneista vertaisorganisaatioista	30
6.1.2 Vertaisorganisaatioiden reklamaatiokyselyn tulokset	31
6.2 Sisäiset asiakkaat	33
6.2.1 Sisäisten asiakkaiden reklamaatiokyselyn tulokset	33
6.3 Toimintasuositukset uusiutuvaan reklamaatioprosessiin	34

<b>7 YHTEENVETO</b>	<b>37</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>39</b>

## **LIITTEET**

Liite 1. Reklamaatiokysely vertaisorganisaatioille.  
Liite 2. Reklamaatiokysely sisäisille asiakkaille.

## **KUVAT**

Kuva 1. Aluekartta VSSHP:n jäsenkunnista ja kaupungeista (Lehti 2012).	8
--	---

## **KUVIOT**

Kuvio 1. VSSHP Hankinta- ja logistiikkapalvelut	10
Kuvio 2. Osapuolten roolit reklamaatiotilanteessa (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2003, 220.)	18
Kuvio 3. Asiakkaan rooli tuotereklamaatioprosessissa	25
Kuvio 4. Logistiikkakeskuksen rooli tuotereklamaatioprosessissa	26
Kuvio 5. Kilpailuttajan rooli tuotereklamaatioprosessissa	27
Kuvio 6. Toimittajan rooli tuotereklamaatioprosessissa	27

## **TAULUKOT**

Taulukko 1. Kansalliset kynnysarvot (Hankintalain 25 §)	13
Taulukko 2. EU-kynnysarvot (Hankintalain 26§)	14

# 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin hankinta-toimisto. Suoritin ammattiharjoitteluni VSSHP:n hankintatoimiston kulutustarviketiimissä kilpailuttajana ja tämä opinnäytetyö oli myös osana ammattiharjoitteluani. Opinnäytetyössä kuvataan VSSHP:n hankinta- ja logistiikkapalveluiden nykyistä kulutustarvikkeiden reklamaatioprosessia, käsitellään reklamaatioprosessin merkitystä ja tärkeyttä julkisissa hankinnoissa, sekä suunnitellaan miten sairaanhoitopiirin kulutustarvikkeiden reklamaatioprosessia voisi kehittää.

## 1.1 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyön aihe on kehittämishanke liittyen VSSHP:n kulutustarvikkeiden reklamaatioprosessiin. Nykyisessä reklamaatioprosessissa on koettu puutteita ja vikoja, joten sairaanhoitopiirissä koettiin, että prosessia olisi syytä lähteä päivittämään ja kehittämään. Tämän hetkisen reklamaatioprosessin toimintatavoissa on ollut negatiivinen vaikutus niin asiakastyytyväisyyteen, kuin työn tehokkuuteenkin.

Tämä opinnäytetyö toimii pohjana VSSHP:n varsinaiselle reklamaatioprosessin kehittämishankkeelle. Tavoitteena on, että työn jälkeen ymmärrettäisiin reklamaatioprosessin toimivuuden merkitys julkisten hankintojen kannalta. Haluaisin työn herättävän myös rakentavaa keskustelua aiheeseen liittyen hankintatoimiston, logistiikkakeskuksen ja asiakkaiden välillä.

## 1.2 Aiheen rajaus

Opinnäytetyö on rajattu käsittelemään vain VSSHP:n kulutustarvikkeiden reklamaatioprosessia. Työssä keskitytään myös vain sairaanhoitopiirin sisäisiin asiakkaisiin eli erityisvastuualueen hankinnoissa mukana olevat muut tahot on rajattu pois. Sisäisillä asiakkailla tarkoitetaan VSSHP:n osastojen ja eri toimipaikkojen henkilöstöä, jotka käyttävät hankittuja apuvälineitä, irtaimistoa, palveluja ja kulutustarvikkeita. Erityisvastuualueen hankinnoilla tarkoitetaan puolestaan Satakunnan, Vaasan ja Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirien yhdessä tekemiä hankintoja. Rajaus kulutustarvikkeisiin ja sisäisiin asiakkaisiin tehtiin siksi, että olin ammattiharjoitteluni aikana juuri kulutustarvikkeiden tiimissä

mukana ja haluttiin opinnäytetyön keskittyvän erityisesti työn kannalta merkityksellisempään asiakaskuntaan. Lisäksi VSSH:ssä tapahtuu eniten juuri kulutustarvikkeisiin liittyviä reklamointeja.

Ammattiharjoitteluni aikana sain useita ehdotuksia mahdollisista opinnäytetyön aiheista VSSH:n hankintatoimistoon, mutta reklamaatioprosessi koettiin henkilökunnan kanssa yhdessä tärkeäksi ja ajankohtaiseksi kehittämisen kohteeksi. Koin harjoitteluni aikana myös itse tämän hetkisen reklamaatioprosessin ongelmia, joten aiheen valinta oli lopulta hyvin luontevaa.

### 1.3 Opinnäytetyön rakenne ja menetelmät

Opinnäytetyön aluksi esitellään Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin hankinta- ja logistiikkapalvelut. Kappaleessa keskitytään erityisesti hankinta- ja logistiikkapalveluihin kuuluvia työtehtäviä sekä vastuita. Seuraavissa kappaleissa on selkeä teoriaosuus, joissa kuvataan muun muassa reklamaatioita, reklamaatioiden merkitystä ja tärkeyttä sopimushallinnan kannalta, yleisesti julkisia hankintoja sekä laadukkaan hankinnan ajatusta. Tämän jälkeen kuvataan VSSH:n kulutustarvikkeiden reklamaatioprosessin nykytila, jossa tuodaan esiin esimerkiksi syitä sille, miksi reklamaatioprosessi ei tällä hetkellä toimi niin kuin haluttaisiin.

Työssä on keskeisessä osassa myös kaksi kyselyä. Vertaisorganisaatioille tehdyllä kyselyllä pyrittiin selvittämään vertaisorganisaatioiden (HUS, TAYS ja KYS) reklamaatioprosessin nykytilaa, toimintatapoja ja tehdä mahdollisia havaintoja siitä, pystyisikö VSSH ottamaan samankaltaisia toimintatapoja käyttöönsä uusiutuvaan reklamaatioprosessiin. Sisäisten asiakkaiden kyselyn tarkoituksena on puolestaan saada asiakkaiden näkökulma aiheeseen liittyen. Samassa kappaleessa myös avataan kyselyiden tuloksia. Työn loppupuolella pohditaan ja kuvataan käytetyn teorian ja kyselyn tulosten avulla – miten reklamaatioprosessi voisi jatkossa edetä VSSH:ssä. Viimeisessä osassa opinnäytetyössä kootaan johtopäätökset sekä yhteenveto työstä ja sen tuloksista.

Työ pohjautuu teorian selvitykseen ja kyselytutkimukseen. Työssä keskityttiin aiheen kannalta merkityksellisiin kirjallisiin lähteisiin. Niitä tuettiin kyselyn tuloksilla, kulutustarviketiimiläisten ajatuksilla, sekä omilla pohdintoilla opinnäytetyön aiheeseen liittyen.

## 2 VSSHP HANKINTA- JA LOGISTIIKKAPALVELUT

Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri (VSSHP) on julkisesti omistettu kuntayhtymä, joka tuottaa erikoissairaanhoidon palveluja omistamissaan sairaaloissaan. Sairaanhoitopiiri sisältää tällä hetkellä kahdeksan erikoissairaanhoidon tarjoavaa sairaalaa, 30 laboratoriotuotimipaikkaa, psykiatrian poliklinikoita, sekä muita toimipaikkoja useilla paikkakunnilla Varsinais-Suomen alueella. TYKS:n sairaaloita käytetään lisäksi opetukseen, työharjoitteluun ja tieteellisiin tutkimuksiin. VSSHP huolehtii myös yliopistosairaalatasoisten palvelujen saatavuudesta Satakunnan ja Vaasan sairaanhoitopiireissä, jotka kuuluvat Turun yliopistollisen keskussairaalan erityisvastuualueeseen. (VSSHP 2018a.)

VSSHP koostuu 29 jäsenkunnasta, joissa elää yhteensä reilu 470 000 asukasta. Kuvassa 1. on aluekartta, josta nähdään Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiriin kuuluvat jäsenkunnat ja kaupungit. Koska sairaanhoitopiiri on julkinen organisaatio, potilaat maksavat vain pienen osuuden saamistaan hoitopalveluista. Pääosa potilaiden hoitokustannuksista maksetaan potilaiden kotikuntien verovaroilla. Sairaanhoitopiirin palveluja käyttää kaiken kaikkiaan yli 200 000 henkilöä vuodessa. (VSSHP 2018a.)

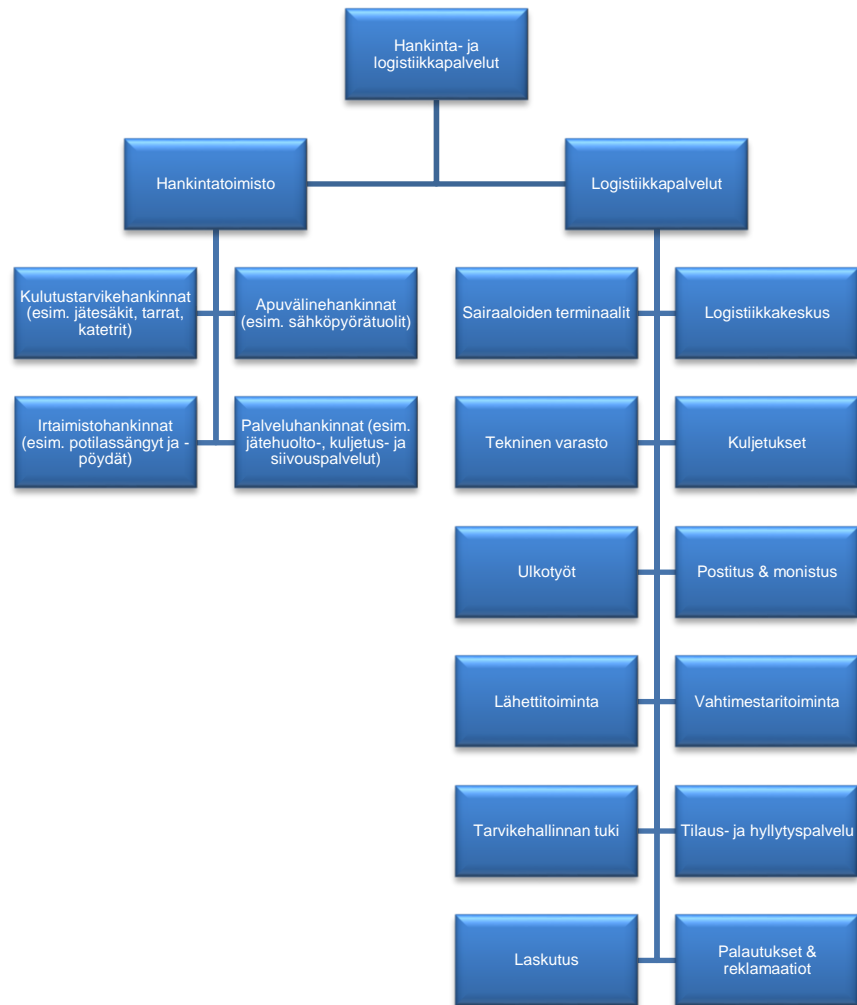


Kuva 1. Aluekartta VSSHP:n jäsenkunnista ja kaupungeista (Lehti 2012).



Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin hankinta- ja logistiikkapalvelut vastaavat TYKS:n erityisvastuualueella sopimusperusteisesta kilpailutuspalvelusta yhteisten kilpailutusten kautta. Lisäksi hankinta- ja logistiikkapalveluiden vastuulla on erilaisten logistiikkapalveluiden tarjoaminen Varsinais-Suomen alueella sijaitseville julkisen sektorin terveydenhuollon ja sosiaalitoimen organisaatioille. Hankinta- ja logistiikkapalveluiden vastuut jakautuvat VSSHP:ssä pääosin hankintatoimistoon ja logistiikkapalveluihin. (VSSHP 2018b.)

Hankintatoimisto on vastuussa hankinnoista kulutustarvikkeiden, apuvälineiden, irtaimiston ja palveluhankintojen kilpailuttamisen osalta. Logistiikkapalvelut puolestaan hoitaa ensisijaisesti esimerkiksi tarvittavien tuotteiden tilaamisen, varastoinnin ja kuljetukset. Kulutustarvikehankintoja ovat kaikki sairaanhoitopiirin osastojen ja toimipaikkojen käyttämät kulutustavarat, esimerkiksi kumi- ja muovitarvikkeet, käsineet ja perusinstrumentit. Kulutustarvikehankinnat sisältävät monta erilaista hankintaryhmää ja niitä myös hankitaan sairaanhoitopiirissä määrällisesti eniten. Kuviossa 1 on annettu muutamia esimerkkejä eri hankinnoista sekä kuvattu työtehtävien ja vastuiden jakaantuminen hankintatoimiston ja logistiikkapalveluiden välillä.



Kuvio 1. VSSHHP Hankinta- ja logistiikkapalvelut

## 2.1 Hankintatoimisto

Hankintatoimisto vastaa koko sairaanhoitopiirin kulutustarvike-, apuväline-, irtaimisto- ja palveluhankintojen kilpailutuksesta. Hankintaprosessi on usein pitkä ja aikaa vievä tapahtumaketju. Prosessi alkaa tarpeen tarjouspyynnön laatimisesta eli tarpeen määrittelystä. Tarjouspyyntö muotoillaan hankinnan arvon perusteella ja siinä mainitaan myös muun muassa sopimus- ja toimitusehdoista. VSSHHP:ssä hankintasopimukset tehdään yleensä kolmen vuoden pituisiksi, sisältäen mahdollisen yhden vuoden option. Uusi kilpailutusprosessi aloitetaan usein jo noin vuosi ennen voimassaolevan sopimuksen päät-

tymistä. Kun tarjouspyyntö on julkaistu, vastaanotetaan ja avataan määräaikaan saapuneet tarjoukset. Tarjoukset vertaillaan keskenään tarjouspyynnössä mainituin perustein (esimerkiksi hinta ja laatu). Vertailun jälkeen tehdään hankintapäätös ja – sopimus kilpailutuksen voittaneiden tavarantoimittajien kanssa. Tarjoajilla on myös mahdollisuus valittaa tehdyistä hankintapäätöksistä. Sopimuksen synnyttyä siirrytään sopimuskauden aikaiseen valvontaan ja ilmoitetaan esimerkiksi mahdollisista muutoksista sopimuskauden aikana. Hankintatoimisto toimii yhteistyössä hankkivan yksikön/osaston kanssa kilpailutusprosessin eri vaiheiden aikana, esimerkiksi tarjouspyyntöä laadittaessa ja hankintojen kokeiluissa. Hankintatoimisto toimii jatkuvasti yhteistyössä myös logistiikkakeskuksen ja sopimustoimittajien kanssa läpi kilpailutusprosessien ja sopimuskauden. Hankintatoimistossa keskeisiin työtehtäviin kuuluu:

- tarjouspyynnön luominen
- tarjousvertailut
- hankintapalaverit kilpailutusprosessin eri vaiheissa
- hankintapäätösesityksen teko
- hankintapäätöksestä tiedottaminen
- sopimuskauden aikainen valvonta
- sopimuskauden aikaisten muutosten tiedottaminen
- yhteydenpito asiakkaisiin ja tavarantoimittajiin
- uusien nimikkeiden luominen toiminnanohjausjärjestelmään
- kokeilutilausten teko

(M. Velling, henkilökohtainen tiedonanto 2.5.2018.)

## 2.2 Logistiikkapalvelut

Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin logistiikkapalvelut jakautuvat kolmeen toimintokoh-  
taiseen toimipisteeseen: Logistiikkakeskukseen, Tekniseen varastoon sekä sairaaloiden  
terminaalivarastoihin. Tarvikkeet usein joko tilataan ja varastoidaan logistiikkakeskuk-  
seen tai ne kulkevat logistiikkakeskuksen kautta VSSH:n sairaaloihin ja muihin toimi-  
paikkoihin. Kyseisissä tapauksissa tarvikkeiden vastaanottotarkastuksen tekee logistiik-  
kakeskus. Tilauksia tehdään kuitenkin joskus toimipaikoista myös suoraan ilman logis-

tiikkakeskusta. Tällöin puolestaan tarvikkeiden vastaanottotarkastuksen tekee asiakkaat. Sairaanhoidopiirin logistiikkapalvelut sisältävät muun muassa seuraavat työtehtävät ja vastuut:

- tilaukset
- varastointi
- laskutus
- kuljetukset
- ulkotyöt
- lähettitoiminta
- vahtimestaritoiminta
- postitus & monistus
- palautukset ja reklamaatiot
- tarvikehallinnan tuki
- tilaus- ja hyllytyspalvelu

(M. Velling, henkilökohtainen tiedonanto 2.5.2018.)

### 3 JULKISET HANKINNAT

Julkisilla hankinnoilla tarkoitetaan tavara-, palvelu-, ja rakennusurakkahankintoja, joita hankintalainsäädännössä määriteltyt julkiset hankintayksiköt tekevät oman organisaation ulkopuolelta. Näitä hankintayksiköjä ovat esimerkiksi valtio, kunnat, kuntayhtymät ja valtion liikelaitokset. Julkiset hankinnat ovat erittäin säänneltyjä ja siksi hankinnat on tehtävä hankintalainsäädännössä säädettyjä menettelytapoja noudattaen. Julkisten hankintojen tarkalla sääntelyllä on tarkoitus tehostaa julkisten varojen käyttöä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018.)

Julkisissa hankintayksiköissä hankintalaki soveltuu kuitenkin vain, jos hankinnan ennakoitu arvo ylittää hankintalain määrittelemän kynnysarvon. (Kuntaliitto 2016). Taulukoissa 1 on esitetty 1.1.2017 alkaen voimassa olevat kansalliset kynnysarvot ja taulukossa 2 puolestaan 1.1.2018 alkaen voimassa olevat EU-kynnysarvot. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018). Kansalliset kynnysarvot alittavissa hankinnoissa julkiset organisaatiot käyttävät usein erillisiä omia hankintaohjeitaan. VSSH:ssä on myös käytössä yleiset hankintaohjeet, jotka on tarkoitettu noudatettavaksi kaikissa sairaanhoitopiirin hankinnoissa. Hankintaohjeista löytyy myös ohjeet kansalliset kynnysarvot alittaville hankinnoille. Vaikka kyseisistä hankinnoista ei ole velvollisuutta tehdä hankintailmoitusta eikä niistä ole valitusoikeutta markkinaoikeuteen, pääsääntönä on, että myös nämä hankinnat kilpailutetaan. Hankinnoissa noudatetaan kuitenkin samoja yleisiä periaatteita kuin kynnysarvot ylittävissä hankinnoissakin, eli tasapuolista ja syrjimätöntä kohtelua sekä avoimuuden ja suhteellisuuden periaatteita. Tarjoukset pyydetään vähintään kolmelta toimittajalta, jolloin ylläpidetään kilpailua ja varmistetaan määrärahojen kustannustehokas käyttö. (M. Velling, henkilökohtainen tiedonanto 1.6.2018.)

Taulukko 1. Kansalliset kynnysarvot (Hankintalain 25 §)

Hankintalaji	Kynnysarvo (euroa)
Tavara- ja palveluhankinnat	60 000
Käyttöoikeussopimukset / palvelut	500 000
Terveystenhoito- ja sosiaalipalvelut	400 000
Muut erityiset palvelut	300 000
Rakennusurakat	150 000
Käyttöoikeusurakat	500 000
Suunnittelukilpailut	60 000

Taulukko 2. EU-kynnysarvot (Hankintalain 26§)

Hankintalaji	Kynnysarvo (euroa)	
	Valtion keskushallintoviranomaisen	Muut hankintaviranomaiset
Tavara- ja palveluhankinnat	144 000	221 000
Rakennusurakat	5 548 000	5 548 000
Suunnittelukilpailut	144 000	221 000

### 3.1 Hankintalainsäädännön tavoitteet

Hankintalainsäädännön keskeisimpinä tavoitteina on tehostaa julkisten varojen käyttöä, edistää laadukkaiden, innovatiivisten ja kestävien hankintojen tekemistä sekä turvata yritysten ja muiden yhteisöjen tasapuoliset mahdollisuudet tarjota tavaroita, palveluita ja rakennusurakointia julkisten hankintojen tarjouskilpailuissa. (Kontio ym. 2017, 27).

Hankintalainsäädännössä myös painotetaan hankintayksiköiden pyrkimystä järjestämään hankintatoimintansa niin, että hankintoja voidaan toteuttaa mahdollisimman taloudellisesti, laadukkaasti ja suunnitelmallisesti olemassa olevat kilpailuolosuhteet hyödyntäen ja ympäristö- ja sosiaaliset näkökohdat huomioiden. (Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista, 1397/2016).

Hankintatoimen suunnitelmallisella toiminnalla pyritään parantamaan tehokkuutta, luomaan säästöjä sekä tuottamaan kokonaistaloudellisesti edullisia ratkaisuja. Kilpailuolosuhteiden hyödyntämisellä pyritään löytämään hankintatarpeen parhaiten täyttäviä hinta-laatu-suhteeltaan edullisia ratkaisuja. Ympäristö- ja sosiaaliset näkökohdat puolestaan voidaan sisällyttää hankintaan esimerkiksi vähimmäisvaatimuksina, mikäli se on hankinnan kohteen kannalta mahdollista ja tarkoituksenmukaista. (Kontio ym. 2017, 28.)

### 3.2 Periaatteet

Hankintalain 3 §:n 1 momentissa on mainittu julkisissa hankinnoissa hankintayksiköiden noudatettavat periaatteet. Näitä periaatteita ovat esimerkiksi hankintamenettelyn tarjoajien tasapuolinen ja syrjimätön kohtelu sekä avoimuus ja suhteellisuus asetetut vaatimukset huomioon ottaen. Lisäksi julkisten hankintojen säännösten yhtenä periaatteena on hankintojen tehokas kilpailuttaminen. Mikäli tarjouskilpailussa on ehdokkaana tai tarjoajana hankintayksikön organisaatioon kuuluva yksikkö, esimerkiksi hankintayksikön omistama yhteisö tai toinen hankintayksikkö, sitä on periaatteisiin vedoten kohdeltava samalla tavoin kuin muita ehdokkaita ja tarjoajia. (Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista, 1397/2016.)

Syrjimättömyysperiaatetta on noudatettava julkisten hankintojen kaikissa vaiheissa, hankinnan arvosta riippumatta. Syrjimättömällä kohtelulla tarkoitetaan tasapuolista kohtelua hankintaan osallistuville ja toimijoille. Esimerkiksi omasta jäsenvaltiosta kotoisin olevan toimijan suosiminen, kotikunnan verotulojen painottaminen tarjousvertailussa, tai entisen toimittajan suosiminen on syrjimättömyysperiaatteen vastaista toimintaa. Syrjimättömyyden ja tasapuolisuuden vaatimuksen edellytys on, että hankintapäätös tehdään ennalta ilmoitettujen valintaperusteiden mukaisesti. (Kontio ym. 2017, 29.)

Avoimuusperiaatetta noudatetaan myös kaikissa hankinnoissa. Avoimuus edellyttää, että hankinnoista ilmoitetaan tarvittavan kattavasti ja tarjouskilpailun ratkaisusta ilmoitetaan osallistuneille. Lisäksi avoimuusperiaatteeseen liittyy se, että tarjouskilpailuun liittyvät asiakirjat ovat pääsääntöisesti julkisia. Suhteellisuusperiaatteella puolestaan tarkoitetaan sitä, että hankintamenettelyssä asetettujen vaatimusten on oltava oikeassa suhteessa tavoiteltavan päämäärän kanssa. Esimerkiksi tarjouspyyntöön asetettavat vaatimukset on suhteutettava hankinnan laatuun ja laajuuteen. Vaikka suhteellisuusperiaatetta noudatetaan julkisissa hankinnoissa laajasti, hankintamenettelyssä tulee monesti esiin tilanteita, jotka eivät ratkea suhteellisuusperiaatteen avulla. Esimerkiksi tarjouksen toimittaminen hiemankin myöhässä määräajan jälkeen johtaa tarjouksen hylkäämiseen. (Kontio ym. 2017, 29 – 30.)

### 3.3 Julkisten hankintojen merkitys

Julkisilla hankinnoilla on Suomessa suuri merkitys niin taloudellisesti kuin yhteiskunnallisestikin. Julkisten hankintojen arvo Suomessa on vuosittain jo noin 30 miljardia euroa. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2018). Tämän vuoksi jo muutaman prosentin säästöillä julkisissa hankinnoissa on valtava merkitys kansantaloudellisesti. (Logistiikan Maaailma, Julkiset hankinnat).

Viime vuosina julkisten hankintojen määrä on lisääntynyt erityisesti sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla. Julkisten hankintojen merkitys sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla on hyvin merkittävä, sillä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluita tarjoavista toimintayksiköistä  $\frac{3}{4}$  myy tilastojen mukaan noin puolet tuottamistaan palveluistaan julkiselle sektorille. Kyseisen alan julkisissa hankinnoissa hankintayksiköiden tulee huomioida erityisesti alaa koskeva erityislainsäädäntö sekä asiakkaiden erityistarpeet. Sopimusehdot eivät saa myöskään muodostua kohtuuttomiksi tai sellaisiksi, että niistä aiheutuisi epätarkoituksenmukaisia seurauksia asiakkaille. (Hyvinvointiala, Julkiset hankinnat hyvinvointialalla.)

Julkista sektoria on pyritty tervehdyttämään kilpailua lisäämällä. Kilpailun lisäämisellä on tarkoitus avata julkisia markkinoita yksityisille palveluntarjoajille ja saada tehokkaampia tapoja tuottaa edullisia ja laadukkaita palveluja kansalaisille. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2018.) Lisäksi on havaittu, että julkisten organisaatioiden järjestämällä tarjouskilpailuilla on suora merkitys paikallisen elinkeinotoiminnan kehitykselle. (Kontio ym. 2017, 29). Julkiset organisaatiot pyrkivät käyttämään julkisia hankintoja myös tukemaan yhteiskunnallisia tavoitteita, kuten ympäristönsuojelua, resurssi- ja energiatehokkuuden lisäämistä, innovoinnin ja sosiaalisen osuuden edistämistä sekä parhaiden edellytysten varmistamista korkealuokkaisten palvelujen tarjoamiselle. (Pietikäinen 2013).



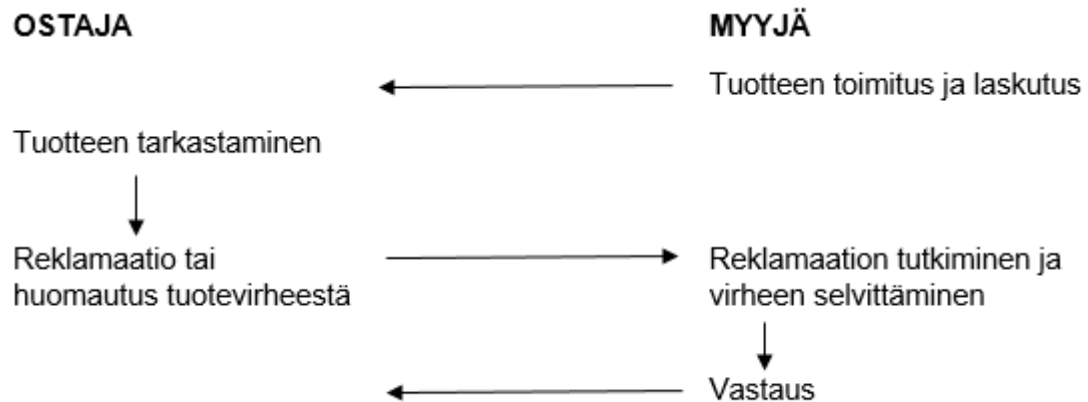
## 4 REKLAMAATIO

Yhdenkään organisaation toiminta ei ole virheetöntä ja on inhimillistä, että virheitä sattuu. Virheen sattuessa on tärkeää antaa virheestä palaute, jotta tapahtunut virhe voidaan korjata tai korvata. Tuote- tai palveluvirheestä annettua palautetta kutsutaan reklamaatioksi. Reklamaatioiden avulla pyritään parantamaan toiminnan laatua sekä tekemään parempaa tulosta. Reklamaatio on syytä tehdä mahdollisimman pian virheen havaitsemisen jälkeen, sillä tapahtunut virhe on huomattavasti vaikeampaa selvittää, jos reklamaation tekemistä viivästetään. (Kortetjärvi-Nurmi & Rosenström 2004, 159 – 161.)

### 4.1 Reklamaation sisältö

Asiakkaan tekemän reklamaation tulee sisältää reklamaation taustatiedot, virhettä koskevat tiedot sekä oikaisuehdotus. Taustatiedoilla tarkoitetaan tuotteen täsmällistä kuvaamista, jotta toimittaja tietää, mistä tuotteesta on kyse. Lisäksi taustatiedoissa on mainittava mistä ja milloin tuote on ostettu sekä milloin tuote on saapunut asiakkaalle. Virhettä koskevissa tiedoissa asiakas mainitsee, mikä virhe tuotteessa on, milloin ja missä yhteydessä virhe on havaittu sekä mitä seurauksia virheestä on aiheutunut. Oikaisuehdotus on puolestaan asiakkaan ehdotus siitä, miten tuotteessa havaittu virhe tulisi korjata tai korvata. (Kortetjärvi-Nurmi & Rosenström 2004, 161.)

Tehdyn reklamaation tärkeimmät ominaisuudet ovat sen asiallisuus ja täsmällisyys. Asiallinen käyttäytyminen ja viestintä reklamaation yhteydessä johtaa usein kummankin osapuolen kannalta tyydyttävään lopputulokseen. Täsmällisten faktojen ilmoittaminen reklamaatiossa on puolestaan tärkeää, jotta reklamaation vastaanottaja saa selkeän kuvan tapahtuneesta virheestä ja reklamaation käsittely on helpompaa ja nopeampaa. (Kortetjärvi-Nurmi & Rosenström 2004, 159 – 161.) Kuviossa 2 on kuvattu osapuolten roolit reklamaatiotilanteessa. Useimmiten reklamaatiotilanteissa ensimmäiset yhteydenotot asiakkaan ja myyjän tapahtuvat sähköpostin tai puhelimen välityksellä. Virallinen reklamointi on kuitenkin syytä tehdä aina kirjallisesti, sillä puhelimen välityksellä tehtyä reklamointia on vaikea todentaa jälkikäteen. (Kuntaliitto 2017.)



Kuvio 2. Osapuolten roolit reklamaatiotilanteessa (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2003, 220.)

#### 4.2 Reklamaation tavoitteet

Tehdyllä reklamaatiolla tavoitellaan yleensä tapahtuneen virheen korvaamista tai korjaamista. Asiakastyytyväisyyden kannalta tehty reklamaatio tulisi selvittää myyjän osalta mahdollisimman nopeasti ja sujuvasti. Jos reklamaatiota ei huomioida tai sitä ei hoideta asiakkaan kannalta tyydyttävästi, saattaa asiakassuhde olla vaarassa. (Kortetjärvi-Nurmi & Rosenström 2004, 159 – 160.) Reklamaation tekijän on tärkeää muistaa määrittää ennakkoon tavoitteet, jota reklamaatiolla yritetään saavuttaa. Reklamaation tavoitteena voi olla esimerkiksi vahingonkorvauksen vaatiminen, hinnanalennuksen saaminen tai jopa sopimuksen purkaminen. (Lakius 2017.) Organisaatioiden välisissä reklamaatiotilanteissa reklamaation vastaanottajan on hyvä tiedostaa, että jos yhteisymmärrykseen ei päästä, voi riita-asia päätyä välimiesmenettelyyn tai lopulta jopa käräjäoikeuteen ratkaisun saavuttamiseksi. Riita-asioihin löydetään kuitenkin usein jo huomattavasti aiemmin molempia osapuolia tyydyttävä ratkaisu.

Reklamaation saaneen organisaation tavoite on puolestaan hoitaa reklamaatio mahdollisimman nopeasti ja sujuvasti molempia osapuolia tyydyttävällä tavalla, jotta varmistetaan asiakassuhteen jatkuminen myös tulevaisuudessa. Virhetilanteen sattuessa pyritään ensisijaisesti korjaamaan reklamaatiotilanne. Jos korjaaminen ei ole mahdollista, tilanne korvataan. Usein asiakas on vaikeampaa saada tyytyväiseksi virhetilanteissa, jos kyseessä on tuore asiakassuhde, asiakkaalla on valmiiksi kielteinen kuva yrityksestä tai tilanteen korjaaminen epäonnistuu. Toisaalta jos tilanne onnistutaan korjaamaan, niin tyytymättömän asiakkaan muuttuminen tyytyväiseksi asiakkaaksi tekee usein asiakassuhteesta entistä sitoutuneemman ja vahvemman. (Reinboth 2008, 103 – 105.)

#### 4.3 Asiakkaan velvollisuudet

Tuotteen saavuttua on asiakkaan velvollisuus tarkistaa tilattu tuote välittömästi. Mikäli tuote ei ole sovitun mukainen sen saavuttua tai vika huomataan käytön aikana, on asiakkaan reklamoitava tuotteesta organisaatioon, joka on tuotteen myynyt. Asiakkaan täytyy aluksi miettiä, mitä he haluavat reklamoinnilla saavuttaa. Heti ei ole välttämätöntä vaatia tuotteesta hyvitystä, vaan esimerkiksi pienistä virheistä voi antaa tuotteen myyneelle yritykselle huomautuksen tai palautetta havaitusta virheestä.

Mikäli tuotteesta kuitenkin päätetään reklamoida, tulee se tehdä huolellisesti. Virallinen reklamaatio on aina syytä tehdä kirjallisesti, sillä suullista reklamaatiota on hyvin vaikea todentaa jälkikäteen. Reklamoivan yrityksen on pystyttävä näyttämään toteen, että vastaanottaja on saanut tiedon reklamaatiosta. Esimerkiksi sähköpostilla tehtyyn reklamaatioon on hyvä pyytää vastaanottajalta kuittaus, jotta pystytään todentamaan, että reklamaatio on huomioitu ja siitä on saatu tieto. Kirjallisesti tehtyjen reklamaatioiden merkitys korostuu erityisesti tilanteissa, jossa reklamaatiotilanne menee oikeudenkäyntiin asti. Kyseisessä tilanteessa reklamoineen yrityksen on pystyttävä vahvistamaan reklamoineensa asiasta ja että vastaanottaja on saanut tiedon tehdystä reklamaatiosta. (Kuntaliitto 2017.)

Reklamoinnin tehneen yrityksen on myös tarkistettava, että tehty reklamaatio on sisältöltään oikeanlainen (Ks. myös kappale 4.1.). Reklamaation tulisi sisältää seuraavat asiat:

- reklamoitavan asian taustatiedot
- sopimus ja sen osapuolet
- mitä suorituksesta on sovittu
- reklamaation syy, eli miten poikkeaa sovitusta (esim. tuotetta koskeva virhe)
- yksilöidyt seuraamukset, mitä virheestä on aiheutunut reklamoijalle
- vaatimukset yksilöitynä niin hyvin kuin mahdollista (esim. korvattavien vahinkojen määrä)
- varataan oikeus täsmennettyjen yksilöityjen vaatimusten esittämiseen myöhemmin (esim. jos vahinkojen kokonaismäärä ei ole vielä reklamoitaessa välttämättä tiedossa)
- päiväys sekä allekirjoitukset

(Kuntaliitto 2017.)

#### 4.4 Reklamaatioon liittyvä lainsäädäntö

Reklamaatiosta on säännöksiä monissa eri laeissa, sopimusehdoissa ja siitä voidaan myös sopia erikseen kaupan osapuolten kesken. Reklamaatioon liittyvässä lainsäädännössä ja sopimusehdoissa julkisissa hankinnoissa kahden organisaation välillä keskeisiä ovat kauppalaki, julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot sekä laki välimiesmenettelystä.

Puhuttaessa reklamaatioajasta, reklamaatio tulisi tehdä useimmiten lakien mukaan ”kohtuullisessa ajassa, viipymättä tai ilman aiheetonta viivästystä”. Jos reklamaatio jätetään tekemättä tai se tehdään liian myöhään, menettää ostaja oikeutensa vedota kaupanteossa tapahtuneeseen virheeseen. (Silen 2018.)

##### 4.4.1 Kauppalaki

Kauppalaki on pitkälti samankaltainen kuin kuluttajansuojalaki. Kuluttajansuojalaki on kuitenkin huomattavasti kuluttajaa suosivampi, kun taas kauppalaissa korostuu enemmän kuluttajan tarkastusvelvollisuus.

Mikäli kaupankäynnissä osapuolten välillä ei ole keskinäistä sopimusta ehdoista ja vastuista, noudatetaan silloin kauppalakia. Kauppalaki koskee irtaimen omaisuuden kauppaa ja soveltuvin osin myös irtaimen omaisuuden vaihtoa. Kansainvälisissä kaupoissa säädetään erikseen kansainvälisessä kauppalaissa. (Kauppalaki 1987/355, 1. luku.)

Myydyn tavarán on lajiltaan, määrältään, laadultaan, muilta ominaisuuksiltaan ja pakaukseltaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Myydyn tavarán tulee:

- 1) soveltua tarkoitukseen, johon sellaisia tavaroita yleensä käytetään;
- 2) soveltua siihen erityiseen tarkoitukseen, johon tavaraa oli tarkoitus käyttää, jos myyjän on kaupantekohetkellä täytynyt olla selvillä tästä tarkoituksesta ja ostajalla on ollut perusteltua aihetta luottaa myyjän asiantuntemukseen ja arviointiin;
- 3) vastata ominaisuuksiltaan sitä, mihin myyjä on viitannut esittämällä näytteen tai mallin; sekä

4) olla pakattu tavanmukaisella tai muuten sopivalla tavalla, jos pakkaus on tarpeen tavarän säilyttämiseksi tai suojaamiseksi.

(Kauppalaki 1987/355, 4. luku, 17. §.)

Ostaja ei saa virheenä vedota seikkaan, josta hänen täytyy olettaa tienneen kauppaa tehtäessä. Jos ostaja on ennen kaupantekoa tarkastanut tavarän tai ilman hyväksyttävää syytä laiminlyönyt noudattaa myyjän kehotusta tarkastaa se, hän ei saa virheenä vedota seikkaan, joka hänen olisi pitänyt tarkastuksessa havaita, ellei myyjä ole menetellyt kunnianvastaisesti ja arvottomasti. (Kauppalaki 1987/355, 4. luku, 20. §.)

Jos tavaraa ei luovuteta tai se luovutetaan liian myöhään eikä tämä johdu ostajasta tai ostajan puolella olevasta seikasta, ostaja saa tämän luvun säännösten mukaisesti vaatia sopimuksen täyttämistä tai purkaa kaupan sekä lisäksi vaatia vahingonkorvausta. Hän saa myös 42 §:n mukaisesti pidättyä kauppahinnan maksamisesta. (Kauppalaki 1987/355, 5. luku, 22. §.)

Jos tavarassa on virhe eikä se johdu ostajasta tai ostajan puolella olevasta seikasta, ostaja saa tämän luvun säännösten mukaisesti vaatia virheen korjaamista, uutta toimitusta tai hinnanalennusta taikka purkaa kaupan sekä lisäksi vaatia vahingonkorvausta. Hän saa myös 42 §:n mukaisesti pidättyä kauppahinnan maksamisesta. (Kauppalaki 1987/355, 6. luku, 30. §.)

Ostaja ei saa vedota tavarän virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Ostaja ei myöskään voi vaatia virheen korjaamista tai uutta toimitusta, ellei hän ilmoita vaatimuksestaan myyjälle samalla kun hän reklamoi tai kohtuullisessa ajassa sen jälkeen. Ostajan laiminlyönnillä ei kuitenkaan ole tällaista vaikutusta, jos myyjä on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. (Kauppalaki 1987/355, 6. luku, 32. §. – 35. §.)

#### 4.4.2 Julkisten tavarahankintojen yleiset sopimusehdot

Julkisten hankintojen yleisissä sopimusehdoissa JYSE TAVARAT 2014, noudatetaan kauppalakia niiltä osin, kun ehdoissa ei ole erikseen toisin sovittu. Ehdoissa todetaan, että tuotevirheestä on ilmoitettava toimittajalle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemi-

sesta, määrittelemättä tarkempia aikamääreitä reklamaation tekemiseen. Ehtojen mukaisesti hankintayksiköllä on virheen vuoksi oikeus pidättäytyä laskun maksamisesta. Pidätettävä summa ei saa kuitenkaan ylittää summaa, johon olisi virheen perusteella oikeus. (Valtiovarainministeriö 2014.)

Koska hankintayksiköt ostavat ehtoihin perustuvien sopimusten kautta hyvin erilaisia tavaroita, kohtuulliset reklamaatioajat poikkeavat toisistaan huomattavasti. Mikäli osapuolet kokevat tarpeelliseksi sopia tarkemmista reklamaatioajoista, tulee niistä sopia erikseen. (Valtiovarainministeriö 2014.)

#### 4.4.3 Laki välimiesmenettelystä

Julkisissa hankinnoissa kahden organisaation välinen reklamaatioasia voi päättyä välimiesmenettelyyn. Riita-asia pyritään ratkaisemaan viimeistään tässä vaiheessa, sillä välimiesmenettely on vielä yksityinen tapa ratkaista riita ilman julkisia tuomioistuimia. Välimiesmenettelyssä riidan osapuolet antavat riita-asian erikseen nimettyjen välimiesten ratkaistavaksi. Välimiesmenettelylain 9 § mukaan tehtävään valitun välimiehen on oltava tehtävässään puolueeton ja riippumaton. Välimiesmenettely on usein nopea tapa saada ratkaisu asiaan ja siksi se on myös yleinen tapa toimia riita-asioissa liike-elämässä. Toisaalta välimiesmenettely on kallis tapa ratkaista riita-asia, joten asia pyritään ratkaistamaan jo ennen tilanteeseen joutumista.

Välimiehiä on oltava kolme, jollei asianosaiset ole muuta sopineet. (Laki välimiesmenettelystä 1992/967, 7. §).

Välimiesten on varattava riita-asian osapuolille tarpeellinen tilaisuus ajaa asiaansa. (Laki välimiesmenettelystä 1992/967, 22. §).

Kantajan on ilmoitettava välimiesten määräämässä ajassa ne seikat, joihin kanne perustuu sekä yksilöidyt vaatimuksensa aiheeseen liittyen. Vastaajan on puolestaan annettava näille vastine. Välimiehet voivat kehottaa asianosaisia samalla antamaan välimiehille kaikki ne asiakirjat, joilla voi olla merkitystä asiassa (Laki välimiesmenettelystä 1992/967, 25. §.)

Välimiesten on edistettävä riidan asianmukaista ja joutuisaa selvittämistä. (Laki välimiesmenettelystä 1992/967, 27. §).

Välimiesten on perusteltava antamansa tuomio lakiin. (Laki välimiesmenettelystä 1992/967, 31. §).

Mikäli välimiehet ovat erimieltä asian ratkaisemisesta, tuomio annetaan enemmistön mielipiteen mukaisesti. (Laki välimiesmenettelystä 1992/967, 32. §).

Välitystuomio annetaan kirjallisesti, kaikkien välimiesten allekirjoittamana. (Laki välimiesmenettelystä 1992/967, 36. §).

Annettu välitystuomio voidaan kumota asianosaisen tekemän kanteen puolesta välimiesmenettelylain 42. § mukaisin perustein.

Lopullisen välitystuomion täytäntöönpanosta päättää yleinen alioikeus. (Laki välimiesmenettelystä 1992/967, 43. §).

Mikäli muuta ei ole sovittu asianomaiset ovat yhteisvastuullisesti velvollisia suorittamaan välimiehille korvauksen heidän tekemästään työstään ja kustannuksistaan. Välimiehille tulevan korvauksen on oltava kohtuullinen, ottaen huomioon tehtävän vaatima aika, asian vaikeusaste ja muut asiaan vaikuttavat seikat. Lisäksi välimiehillä on oikeus vaatia ennakko tai vakuus heille tulevasta korvauksesta. (Laki välimiesmenettelystä 1992/967, 46. §.)

#### 4.5 Reklamaatioiden merkitys sopimushallinnan kannalta

Organisaatioiden välisissä sopimusehdoissa on aina sovittava erikseen virheisiin ja puutteisiin liittyvistä reklamaatiomenettelyistä, määräajoista ja muista siihen liittyvistä seikoista. Mikäli kaupan toista osapuolta on reklamoitu tapahtuneesta virheestä ja virhettä ei korjata kohtuullisessa ajassa, voidaan katsoa toisen osapuolen rikkoneen olennaisesti sopimusta. Sopimuksen purkamisen edellytys voi myös täytyä jo siitä, jos on ilmeistä, että sopimusrikkomus tulee tapahtumaan. Sopimuksen aikainen virhe voi johtaa sopimuksen purkamiseen vain, jos tapahtuneella virheellä olennainen merkitys ja virheestä on reklamoitu kirjallisesti toimittajalle eikä virhettä ole siitä huolimatta korjattu kohtuullisessa ajassa. Kirjallisia reklamaatiotietoja tarvitaan, kun sopimuksen päättämispäätöstä virheen johdosta näytetään toteen. Tiedot ovat lisäksi tarpeellisia, kun aletaan pohtimaan kilpailuttamisvaiheessa tulevien sopimusten osalta sopimuksen vastaisesti toimineen toimittajan edellytyksiä uuteen sopimukseen. (Valtiovarainministeriö 2017, 222 – 227.)

Julkisissa hankinnoissa kesken sopimuskauden puretut sopimukset ovat harkinnanvarainen tarjouskilpailusta sulkemisen peruste. (Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016, 10. luku, 81 §).

Reklamaatioiden merkitys korostuu myös julkisten hankintojen kilpailutuksessa. Laadukkaasti tehty kilpailutus johtaa todennäköisesti siihen, ettei reklamointeja tule. Puolestaan jos kilpailutus ei jostain syystä ole sujunut hyvin, päädytään mahdollisesti valitsemaan huonoja tuotteita, mikä saattaa johtaa runsaisiin reklamaatioihin ja lopulta jopa hankintasopimuksen purkamiseen.

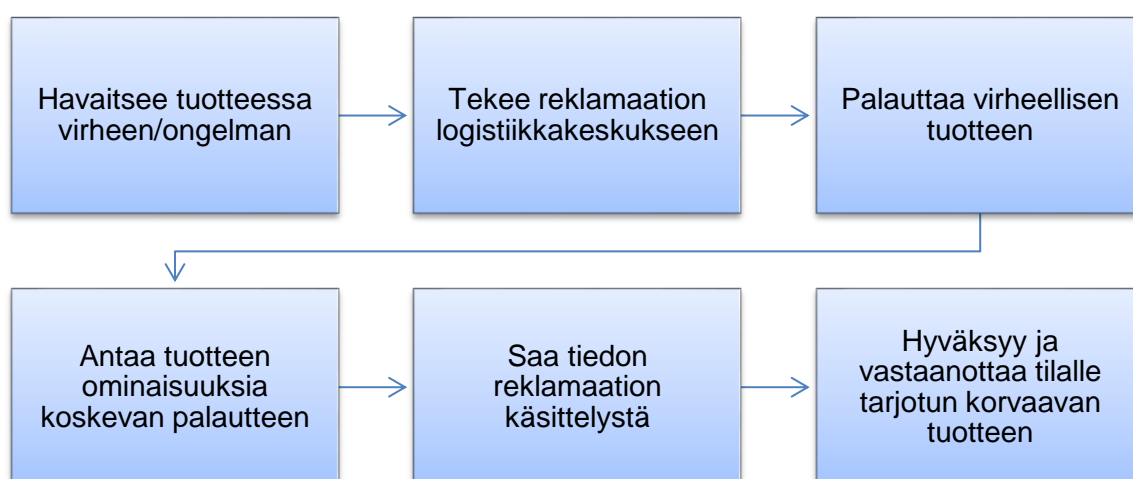


## 5 VSSH:n REKLAMAATIOPROSESSIN NYKYTILA

Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirissä on käytössä ennalta sovittuja toimintatapoja liittyen tuotevirheistä johtuviin reklamaatioasioihin. Reklamaatioprosessin kulkua nykyisessä muodossaan ja prosessiin kuuluvien eri osapuolien rooleja on kuvattu kuvioissa 3, 4, 5 ja 6. Tuotereklamaatioprosessinkuvaus kokonaisuudessaan on tallennettuna VSSH:n hankinta- ja logistiikkapalveluiden prosessinkuvauskansioon ja se on osana työntekijöiden perehdytystä.

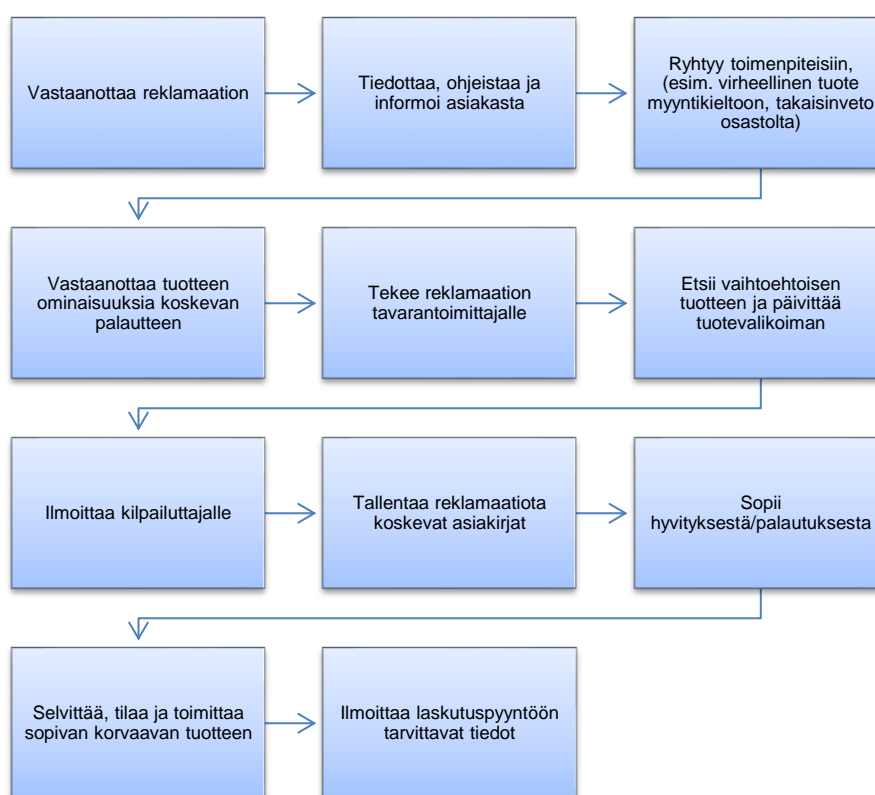
### 5.1 Reklamaatioprosessinkuvaus

Reklamaatioprosessi alkaa asiakkaan havaitsemasta ongelmasta tai virheestä käyttämissään tuotteessaan. Mikäli kyse on tuotevirheestä, asiakas tekee reklamaation logistiikkakeskukseen. Virallinen reklamaatio tehdään asiakkaan toimesta logistiikkakeskukseen siihen tarkoitettulla lomakkeella. Lomake löytyy sairaanhoitopiirin sisäiseltä sivulta Santrasta, nimellä palautuslomake. Useimmiten tuotevirheestä reklamoidaan kuitenkin sähköpostin välityksellä tai puhelimitse. Asiakkaan tehtävä on myös antaa palautetta tuotteen ominaisuuksista. Asiakkaan roolia VSSH:n tuotereklamaatioprosessissa on kuvattu kuviossa 3.



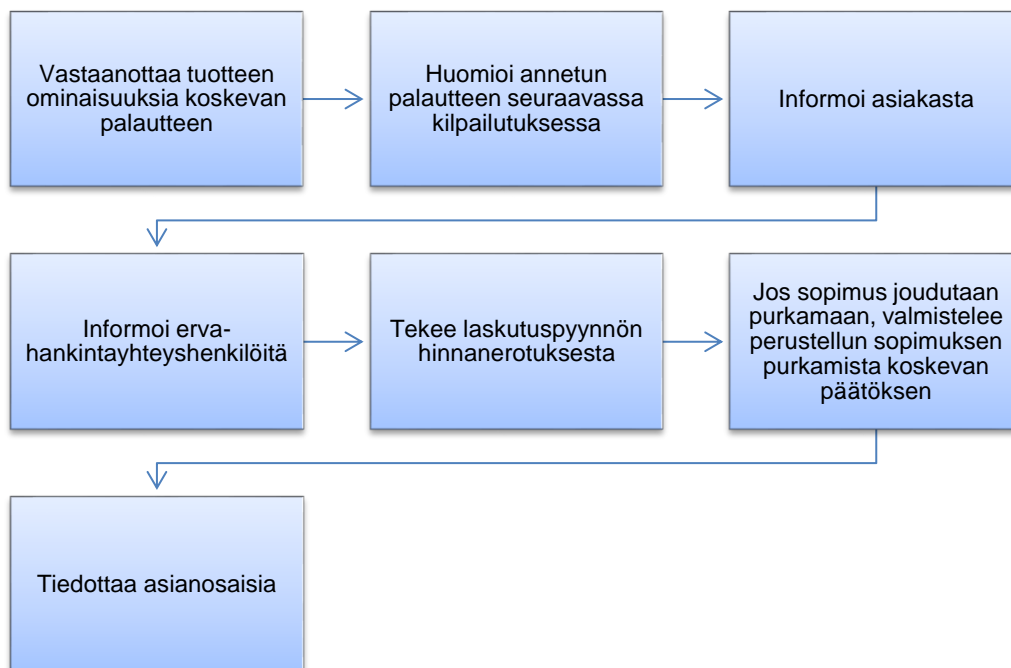
Kuvio 3. Asiakkaan rooli tuotereklamaatioprosessissa

Kun logistiikkakeskus on saanut reklamaatiosta tiedon ja on pystytty kohdistamaan tuotevirhe sekä saatu palaute tuotteen ominaisuuksista, logistiikkakeskus reklamoi tuotevirheestä toimittajalle. Tämän jälkeen logistiikkakeskuksen tehtävä on etsiä korvaava tuote ja päivittää tuotevalikoima. Logistiikkakeskus informoi koko reklamaatioprosessin ajan asiakasta sekä reklamoidun tuotteen tuoteryhmän kilpailuttajaa reklamaation etenemisestä. Logistiikkakeskus tallentaa reklamaatiota koskevat asiakirjat läpi prosessin elinkaaren. Logistiikkakeskus sopii lisäksi toimittajan kanssa mahdollisesta palautuksesta, hyvityksistä ja hinnanerotuksen laskutuksesta. Logistiikkakeskuksen roolia tuoterekламаatioprosessissa on kuvattu kuviossa 4.



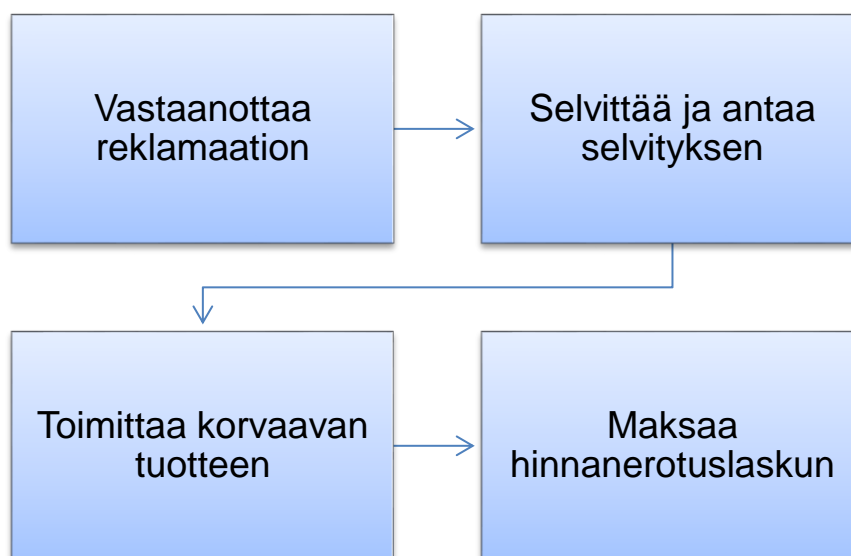
Kuvio 4. Logistiikkakeskuksen rooli tuoterekламаatioprosessissa

Kilpailuttajan tulee huomioida asiakkaan antama palaute tuotteen ominaisuuksista seuraavassa kilpailutuksessa. Jos kyseinen tuote kuuluu erityisvastuualueen hankintoihin, tulee reklamaatiosta informoida myös erä-hankintayhteys henkilöille. Kilpailuttaja tekee myös mahdollisen laskutuspyynnön toimittajalle hinnanerotuksesta. Mikäli kyseessä on ollut merkittävä sopimustuotevirhe, kilpailuttajan tulee valmistautua mahdolliseen sopimuksen purkamiseen ja tiedottaa siitä asianosaisia. Kilpailuttajan roolia tuoterekламаatioprosessissa on kuvattu kuviossa 5.



Kuvio 5. Kilpailuttajan rooli tuoterekламаatioprosessissa

Toimittajan vastaanotettua logistiikkakeskuksen tekemän reklamaation, toimittaja selvittää reklamaatiota ja antaa selvityksen reklamaatiosta asianosaisille. Toimittajan tehtävä on myös toimittaa tilalle korvaava tuote. Lisäksi toimittajan on maksettava mahdollinen hinnanerotuslasku. Toimittajan roolia tuoterekламаatioprosessissa on kuvattu kuviossa 6.



Kuvio 6. Toimittajan rooli tuoterekламаatioprosessissa

## 5.2 Reklamaatioprosessin ongelmat

Nykyisessä reklamaatioprosessissa on muutamia selkeitä ongelmia, jotka vaativat parannusta. Nykyiset ongelmat prosessin eri vaiheissa vaikuttavat erityisesti asiakastytyväisyyteen ja työn tehokkuuteen negatiivisella tavalla. Prosessi koetaan myös melko monimutkaisena eri vaiheineen ja koko prosessia pitäisi pystyä selkeyttämään.

Yksi merkittävistä ongelmista vaikuttaisi olevan se, että kaikki asiakkaat eivät tiedä, miten ja minne tuotevirheistä kuuluu reklamoida. Vastaan on tullut esimerkiksi tilanteita, joissa asiakas ilmoittaa viallisesta tuotteestaan hankintatoimistoon sähköpostin välityksellä ja pyytää viemään reklamaatioasiaa eteenpäin. Sairaanhoitopiirin reklamaatioasioita hoitaa kuitenkin pääasiassa reklamaatioista vastaavat henkilöt logistiikkakeskuksessa. Sairaanhoitopiirissä reklamaatioihin on olemassa lomake, joka tulisi täyttää tarkoin tiedoin ja lähettää se logistiikkakeskukseen. Lomaketta ei kuitenkaan usein hyödynnetä, vaan tuotevirheistä usein reklamoidaan ensin sähköpostin avulla tai puhelimitse. Lomake on myös nimeltään palautuslomake, mikä viittaa lomakkeeseen, jolloin tuote palautettaisiin. Kyseinen lomake on kuitenkin tarkoitettu myös reklamaatioihin ilman tuotteen palauttamistakin, joten sen nimi on hieman harhaanjohtava. Tämän vuoksi lomake on myös vaikeasti löydettävissä. Koska reklamaatioita tulee usein väärään paikkaan, esimerkiksi hankintatoimistoon, prosessin eteneminen hidastuu ja lisäksi se aiheuttaa ylimääräistä työtä työntekijöilleen. Reklamaation tekeminen väärään paikkaan vaikeuttaa myös huomattavasti reklamaatioiden seurantaa.

Usein reklamaatiot myös tehdään huolimattomasti, jolloin on esimerkiksi vaikeaa kohdentaa tehtyä reklamaatiota oikeaan tuotteeseen. Joissain tapauksissa asiakkaiden kohdalla on jopa jätetty reklamoimatta viallisesta tuotteesta, mikä on myös väärin. Viallinen tuote saatetaan ottaa pois käytöstä ilman, että tuotteesta otetaan tuote- tai eränumeroa ylös ja asiasta informoitaisiin logistiikkakeskukseen tai hankintatoimistoon. Tiedonkulku on tärkeää reklamaatioon liittyvissä asioissa, joten olisi erityisen tärkeää, että jokainen osapuoli on tietoinen reklamaatioon liittyvistä asioista läpi prosessin elinkaaren.

Edellä mainituista syistä johtuen, nykyisen reklamaatioprosessin katsotaan myös kestävän liian kauan, sillä reklamaatioasiat eivät edisty toivotulla tavalla. Reklamaatioprosessin eri vaiheiden ongelmat vaikeuttavat ja hidastavat koko prosessin kulkua. Sairaanhoitopiirissä olisi varmasti myös parannettavaa niin asiakkaiden kuin työntekijöiden toimintatavoissa tuotereklamaatioprosessiin liittyen. Reklamaatioprosessin ymmärrettävyyttä

ja toimivuuden merkitystä saataisiin parannettua varmasti järjestämällä sairaanhoitopirissä asiaan liittyvää koulutusta tai ohjeistusta.

## 6 REKLAMAATIOKYSELYT

Opinnäytetyössä hyödynnettiin kahta lyhyttä kyselyä, jotka tehtiin kolmelle vertaisorganisaatiolle sekä VSSHP:n sisäisille asiakkaille. Vertaisorganisaatioille tehdyssä kyselyssä pyrittiin kartoittamaan muiden sairaanhoitopiirin toimintatapoja reklamaatioprosessiin liittyen. Sisäisten asiakkaiden kyselyllä tarkoituksena oli puolestaan saada asiakkaiden näkökulmaa nykyiseen reklamaatioprosessiin liittyen. Miten asiakkaat kokevat nykyisen reklamaatioprosessin, missä olisi kehitettävää sekä, miten prosessi voisi edetä tulevaisuudessa.

### 6.1 Vertaisorganisaatiot

Vertaisorganisaatioille tehdyn kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa muiden sairaanhoitopiirien toimintatapoja reklamaatioprosessiin liittyen. Koska kyseessä oli pieni kartoituskysely, suoritettiin se sähköpostin välityksellä. Kysely muotoiltiin Word-pohjaan, joka lähetettiin vertaisorganisaatioille sähköpostilla. Kyselyssä esitetyt kysymykset ovat nähtävissä opinnäytetyön liitteessä 1. Ennen kyselyn lähettämistä selvitettiin sähköpostin välityksellä kolmen organisaation halukkuutta osallistua kyseiseen kartoitukseen. Jokainen organisaatioista myös suostui vastaamaan esittämiini kysymyksiin. Kyselyyn osallistui HUS-Logistiikka, IS-Hankinta ja Tuomi Logistiikka. Kyseiset yksiköt valittiin kyselyyn, koska ne vastaavat samankaltaisten yliopistollisten sairaaloiden hankinta ja logistiikkapalveluista kuin mitä Turun yliopistollisella keskussairaalallakin on. Lisäksi TYKS tekee paljon yliopistollista yhteistyötä kyseisten sairaaloiden kanssa (Helsingin seudun yliopistollinen keskussairaala, Kuopion yliopistollinen sairaala ja Tampereen yliopistollinen sairaala). Vertaisorganisaatioiden osalta kyselyyn vastanneet henkilöt toimivat omissa Sairaanhoitopiireissään asiantuntijoina reklamaatioprosessiin liittyen. Jokaisesta organisaatiosta kyselyssä oli yksi edustaja, joka antoi vastaukset esitettyihin kysymyksiin.

#### 6.1.1 Esittelyt kyselyyn osallistuneista vertaisorganisaatioista

HUS-Logistiikka huolehtii Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymän hankintojen kilpailuttamisesta ja logistiikkapalveluista. Toiminta-ajatuksena on tuottaa pal-

veluja niin, että resursseja vapautuu sairaalan ydintoimintaan. HUS-Logistiikka kilpailuttaa kuntayhtymän hoitolaitteiden ja -tarvikkeiden, kalusteiden sekä erilaisten sairaalassa tarvittavien hoito- ja tukipalvelujen hankinnat. Lisäksi se vastaa kuntayhtymän hoito- ja yleistarvikkeiden varastoinnista sekä kuljetuslogistiikasta. (Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri, HUS-Logistiikka.)

IS-Hankinta on vuonna 2011 aloittanut yhtiö, joka vastaa muun muassa Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymän hankintapalveluista. Hankintoja toteutetaan pohjoissavolaisille kunnille, kuntayhtymille ja kunnallisille osakeyhtiöille suunnittelusta toimitukseen. IS-Hankinta tarjoaa asiakkailleen hankinta- ja sopimushallinnan palveluita, hankintakoulutuksia sekä kanavat sähköiseen tilaamiseen. Asiakkaille tarjotaan myös tukea oman hankintatoimintansa järjestämiseen. Yhtiön perustajat ja suurimmat osakkaat ovat Kuopion kaupunki ja Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä. (Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri, IS-Hankinta.)

Tuomi Logistiikka Oy on Tampereen kaupungin ja Pirkanmaan sairaanhoitopiirin omistama yhteishankinta- ja logistiikkayhtiö. Yhtiö muodostettiin vuonna 2016, kun Tampereen Logistiikka Liikelaitos ja Pirkanmaan sairaanhoitopiirin materiaalipalvelut yhdistyivät. Yhtiö tarjoaa asiakkailleen hankinta-, materiaali-, kuljetus- sekä henkilöliikennepalveluja. Toiminta-ajatuksena on toimia asiakkaiden logistiikan rakentajana ja heidän arkinsa helpottaminen. (Tuomi Logistiikka Oy.)

### 6.1.2 Vertaisorganisaatioiden reklamaatiokyselyn tulokset

Kyselyn tavoitteena oli selvittää, miten vertaisorganisaatioissa reklamaatioprosessit hoidetaan. Samalla tarkoituksena oli myös vastausten pohjalta tehdä havaintoja siitä, pystyisikö VSSHP ottamaan samankaltaisia toimintatapoja mahdollisesti käyttöön uudistuvaan reklamaatioprosessiinsa.

HUS-Logistiikassa asiakkaan tekemät reklamaatiot tulevat sähköisellä tuotereklamaatiolla käsiteltäväksi. Muuten työ on manuaalista, sähköpostia ja Excel-seurantaa hyödynnetään. HUS-Logistiikassa on suunnitteilla, että käyttöön otettaisiin sähköinen reklamaatioiden hallintajärjestelmä. Tällä hetkellä asiakkaat tekevät reklamaatiot Webropolia käyttäen. Organisaatiossa reklamaatioprosessista, sekä reklamaatioiden käsittelystä ja hallinnasta vastaa pääosin yksikkö, joka vastaa sopimushallinnasta. Tehdyt reklamaatiot

arkistoidaan ja niistä koostetaan kuukausittainen raportti johdon laatupalaveriin. Asiakkaan tekemä reklamaatio etenee tavarantoimittajalle hankinta-asiantuntijan lähettämänä standardisaatetta ja lomaketta hyödyntäen. Tavarantoimittajilta pyydetään aina vastaus ja kuittaus reklamaation vastaanottamisesta. Reklamaatioiden seuranta loppuu tällä hetkellä siihen, kun tavarantoimittaja on ilmoittanut tehdyt toimenpiteet.

IS-Hankinnalla on puolestaan käytössään Soppari-järjestelmä reklamaatioiden käsittelyyn ja hallintaan. Järjestelmään voi hankinnassa mukana olevat tilaajat tai asiakkaat tehdä reklamaation sopimustuotteesta tai -palvelusta. Reklamaatioprosessista, sekä reklamaatioiden käsittelystä ja hallinnasta vastaa IS-Hankinnan hankinta-asiantuntija, joka hallinnoi kyseessä olevaa sopimusta. Tehdyt reklamaatiot myös dokumentoidaan Soppari-järjestelmään, josta reklamaatio lähetetään toimittajalle ja samalla siitä kulkee viesti reklamaation tekijälle tiedoksi. Organisaatiossa on myös jouduttu purkamaan hankintasopimuksia dokumentoituihin reklamaatioihin perustuen. Asiakkaan tekemä reklamaatio tarkastetaan ja tarvittaessa täydennetään järjestelmässä hankinta-asiantuntijan toimesta. Hankinta-asiantuntija välittää reklamaation tavarantoimittajalle. IS-Hankinnassa myös toimittajat kirjautuvat Soppari-järjestelmään ja vastaavat siellä tehtyyn reklamaatioon. Reklamaation etenemisestä tiedotetaan osapuolille. Kun reklamaatio lähetetään toimittajalle, menee siitä tieto myös reklamaation tekijälle. Samoin toimittajan vastatessa reklamaatioon menee siitä tieto samalla IS-Hankintaan ja reklamaation tekijälle.

Tuomi Logistiikassa on käytössä palvelupyyntöjen ja palautteiden käsittelyyn oma IT-järjestelmä. Ohjelma on SysArtin kehittämä Requeste-ohjelma. Lisäksi potilasturvallisuus vaarantunut -ilmoitusten käsittelyyn käytetään Pirkanmaan sairaanhoitopiirin järjestelmää. Organisaatiossa on pyritty tekemään reklamaation tekeminen asiakkaalle mahdollisimman helpoksi. Riittää, kun asiakas reklamoi sähköpostin välityksellä. Lisäksi tavarakuljetuspuolella käytössä on historian aikana vakiintunut reklamaatiokaavake, jota osa asiakkaista haluaa käyttää. Vaihtoehtoisesti asiakas voi antaa palautetta tai tehdä reklamaation myös Tuomi Logistiikan kotisivuilta löytyvällä sähköisellä lomakkeella. Reklamaatioasioita hoitaa se yksikkö, jolle reklamoitu asia kuuluu. Usein yhteydenotot tulee asiakaspalveluun, josta reklamaatiot hoidetaan eteenpäin vastuuhenkilöille jatkokäsittelyksi. Tehdyt reklamaatiot ja niihin liittyvät toimenpiteet dokumentoidaan Requeste-järjestelmään. Tehdyt reklamaatiot etenevät tavarantoimittajalle pääosin Requeste-järjestelmän kautta ja sitä toimintatapaa myös suositellaan. Vaihtoehtoisesti asia voidaan hoitaa sähköpostin välityksellä. Mikäli tavarantoimittaja ei vastaa tehtyyn reklamaatioon,



otetaan sopimusyhteyshenkilöön herkästi yhteyttä vastauksen saamiseksi. Reklamaation tiedonkulussa koetaan olevan parannettavaa, sillä joissain tapauksissa tiedottaminen tapahtuu vasta, kun reklamaatiotapaus on valmis. Pääosin asiantuntijat kuitenkin hoitavat reklamaation etenemisestä tiedottamisen mallikkaasti.

## 6.2 Sisäiset asiakkaat

Reklamaatiokysely sisäisille asiakkaille tehtiin Webropol-kyselytyökalua hyödyntäen. Kyselyssä esitetyt kysymykset löytyvät opinnäytetyön liitteestä 2. Kysely sisälsi yhdeksän kysymystä, joista jokaiseen vastattiin kirjoittamalla avoimeen vastauskenttään. Kyselyyn vastattiin täysin anonyymisti. Kysely koski tasavertaisesti kaikkia VSSH:n osastoja, joten ei katsottu oleelliseksi tietää, mistä osastosta vastaus oli peräisin. Reklamaatiokyselyn linkki lähetettiin sähköpostilla VSSH:n osastonhoitajille, joilla oli lupa jakaa kyselyä eteenpäin osastojen sisällä. Kyselyn julkaisemisen jälkeen annettiin viikko aikaa osallistua antamaan vastauksia kyselyyn. Kyselylinkin avasi 74 osastojen työntekijää ja vastauksia kyselyyn tuli 23 kappaletta. 31% kyselylinkin avanneista työntekijöistä myös antoi vastaukset esitettyihin kysymyksiin.

Sisäisten asiakkaiden reklamaatiokyselyn tavoitteena oli saada asiakkaiden näkökulmaa siihen, miten reklamaatioprosessi koetaan tällä hetkellä, missä asioissa olisi huomautettavaa sekä miten prosessi voisi asiakkaiden mielestä edetä tulevaisuudessa. Jotta reklamaatioprosessia voidaan todella kehittää, koettiin tärkeäksi saada asiakkaidenkin palaute prosessiin liittyen. Kyselyllä myös tarjottiin sisäisille asiakkaille mahdollisuus vaikuttaa reklamaatioprosessin kehittämiseen tuomalla oma ääni kuuluviin vastausten avulla.

### 6.2.1 Sisäisten asiakkaiden reklamaatiokyselyn tulokset

Heti ensimmäisen kysymyksen vastauksista käy ilmi, että hyvin monet osastot ei ole edes tietoisia siitä, miten sairaanhoitopiirissä reklamaatiot kuuluisi todellisuudessa tehdä. Vastauksia on todella erityyppisiä. Osa asiakkaista tiesi reklamaatiolomakkeen olemassaolosta, löysi lomakkeen helposti ja lomakkeentäyttö on ollut sujuvaa. Useam-

mista vastauksista käy kuitenkin ilmi, että osa asiakkaista ei edes tiedä lomakkeen olemassaolosta ja reklamaatiot tehdään väärällä tavalla, esimerkiksi ainoastaan soittamalla. Reklamaatiolomake koetaan myös vaikeaksi löytää, johtuen muun muassa siitä, että lomake on nimetty palautuslomakkeeksi. Lomakkeen otsikoinnin uusiminen helpottaisi varmasti sen löytymistä. Asiakkaat kokevat myös reklamaatioprosessin seurannan hankalaksi lomakkeen täytön jälkeen. Useat asiakkaat myös kaipaavat ohjeistusta reklamaation tekemiseen, sillä ohjeistusta reklamaation tekemiseen ei ole saatu.

Vastauksista käy ilmi, että reklamaatiota tehdään logistiikkakeskukseen, hankintatoimistoon ja suoraan toimittajallekin. Koska reklamaatioita tulee useaan paikkaan, se vaikeuttaa koko prosessin etenemistä ja seuranta. Kyselyyn vastanneista useimmat reklamoiivat ensin soittamalla ja myöhemmin kirjallisena, kun ovat saaneet ohjeistuksen reklamaation tekemiseen. Huolestuttavaa on myös se, että asiakas ei usein tiedä mitä tehdyn reklamaation jälkeen on tapahtunut ja heidän on tarvinnut kysellä perään. Reklamaation etenemisestä olisi erittäin tärkeää informoida jokaista osapuolta, ettei asiakkaiden tarvitsisi kysellä prosessin etenemisestä erikseen. Koko reklamaatioprosessin elinkaaren aikaiseen tiedonkulkuun asiakkaat kaipaavat huomattavaa parannusta, sillä se on tällä hetkellä vastausten perusteella hyvinkin olematonta. Osa kyselyyn vastanneista on kuitenkin myös ollut tyytyväisiä prosessin etenemisestä ja sen tiedonkulusta.

Sisäisten asiakkaiden toiveissa on lisäksi mahdollisimman yksinkertainen ja selkeä toimintamalli reklamaatioiden tekemiseen. Lisäksi useat toivovat koulutusta tai ohjeistusta reklamaatioiden tekemiseen. Nykyinen reklamaatioprosessi koetaan hyvin hitaaksi ja toivottaisiin reklamaatioiden saavan huomattavasti nopeammin ratkaisun. Reklamaatioiden tekijät haluavat myös olla tietoisia prosessin etenemisestä, joten heitä pitäisi tiedottaa selkeästi enemmän. Kyselyn perusteella juuri tiedonkulku on koettu kaikkein suurimmaksi ongelmaksi, johon kaivataan merkittävää parannusta. Tavarantoimittajilta kaivattaisiin myös selvitys esimerkiksi virheeseen johtaneista syistä. Asiakkaat haluaisivat myös olla tietoisia kaikista meneillään olevista reklamaatioprosesseista ja niissä tehdyistä toimenpiteistä.

### 6.3 Toimintasuositukset uusiutuvaan reklamaatioprosessiin

Opinnäytetyötä tehdessä on selkeytynyt jo ammattiharjoitteluni aikana huomatu ongelmat ja puutteet sairaanhoitopiirin nykyisessä reklamaatioprosessissa. Suurimman ongelman, eli reklamaatioprosessin etenemisen tiedottamista pystyy parantamaan hyvinkin

vaivattomasti. Reklamaatioasioissa on erityisen tärkeää, että jokainen osapuoli on tietoinen prosessin etenemisestä ja siinä tapahtuneista toimenpiteistä. Parannettavaa on erityisesti siinä, että reklamaation tekijä saa myös koko prosessin elinkaaren ajan tarvittavat tiedot siitä, miten prosessi etenee. Jos asiakas puolestaan reklamoi suoraan sopimustoimittajalle tulisi myös hänen ilmoittaa asiasta reklamaatioista vastaaville henkilöille sairaanhoitopiirissä, jolloin reklamaatio ei jää logistiikkakeskuksesta tai hankintatoimistolta näkymättömiin ja reklamaatio voidaan arkistoida tai dokumentoida sekä lisätä seurantaan.

Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirissä ei ole tällä hetkellä käytössä sähköistä järjestelmää reklamaatioiden hallintaan ja käsittelyyn. Sähköinen järjestelmä koetaan tällä hetkellä sairaanhoitopiirissä tarpeelliseksi ja mahdollisen reklamaatioiden käsittelyyn ja hallintaan soveltuvan ohjelman käyttöönottoa on nyt ryhdytty suunnittelemaan ja kartoittamaan. Tarkoituksena olisi, että esimerkiksi sairaanhoitopiirin sisäisillä sivuilla olisi sisäisten asiakkaiden, eli osastojen, käytettävissä linkki sähköiseen reklamaatio-ohjelmaan. Ohjelmaan syötettyjen tietojen jälkeen reklamaatio ohjautuisi hankinta- ja logistiikkapalveluissa sovittuun paikkaan toimenpiteitä varten. Järjestelmästäan tehdyn reklamaation kautta saataisiin tarkoin tiedoin täytetty reklamaatio myös etenemään suoraan tavaran toimittajalle kätevästi esimerkiksi sähköpostin välityksellä. Sähköinen järjestelmä parantaisi huomattavasti myös reklamaatioprosessin hallintaa ja seurattavuutta. Tarpeena on myös, että tehdyt ja käsitellyt reklamaatiot dokumentoitaisiin ohjelmaan tiettyjen kriteerien mukaisesti luokiteltuna, esimerkiksi toimittajittain. Luokittelu helpottaisi huomattavasti reklamaatioiden seurantaa.

Sairaanhoitopiirissä tämänhetkisessä käytössä olevaan toiminnanohjausjärjestelmään pystyisi edellä mainitun kaltaisen reklamaatioiden hallinta ja käsittely -ohjelman lisäämään, mutta toiminnanohjausjärjestelmä on vaihtumassa lähitulevaisuudessa, joten mahdollinen sähköinen reklamaatioiden hallinta ja käsittely -ohjelma tulisi erillisenä järjestelmänä tai mahdollisuuksien mukaan uuteen toiminnanohjausjärjestelmään sisään ajettuna. Mahdollisimman hyvin sopeutuvaa sähköistä järjestelmää reklamaatioiden käsittelyyn ja hallintaan on ryhdytty viime aikoina kartoittamaan ja etsimään sairaanhoitopiirille. Mahdollisen järjestelmän käyttöönottoon vaikuttavat erityisesti sen käyttöönotto- ja käyttökustannukset.

Koska sähköisen järjestelmän käyttöönotto saattaa viivästyä, tarvittaisiin myös pikaisia parannuksia nykyisin käytössä olevaan reklamaatioprosessiin. Sairaanhoitopiirissä voitaisiin järjestää esimerkiksi koulutusta sekä tehdä ohjeistus reklamaatioiden tekemiseen,

sillä tällä hetkellä monet osastojen työntekijöistä eivät ole tietoisia siitä, miten ja minne asioista kuuluu reklamoida. Reklamaatiot tulisi tehdä aina kirjallisesti joko sähköpostitse tai reklamaatiolomaketta hyödyntäen. Reklamaation on sisällettävä tarkasti tarvittavat tiedot reklamoidusta tuotteesta ja siitä havaitusta virheestä. Reklamaatio tulee tehdä mahdollisimman nopeasti virheen havaittuaan, sillä myöhään tehtyä reklamaatiota on hyvin vaikea selvittää. Sairaanhoitopiirin käytössä oleva reklamaatiolomake on tällä hetkellä vaikeasti löydettävissä sairaanhoitopiirin sivuilta. Reklamaatiolomake on otsikoitu nimellä Palautuslomake, joka on nimeltään hieman harhaanjohtava. Lomakkeen voisi nimetä uudelleen ja sijoittaa sen helposti kaikkien nähtäviin sairaanhoitopiirin sivuille, jolloin aikaa ei kulu lomakkeen etsimiseen.

Reklamaatioiden seuranta on myös nykyisessä prosessissa puutteellista sekä asiakkaiden että reklamaatiota hoitavien henkilöiden osalta. Sairaanhoitopiirin sivuille voitaisiin lisäksi luoda käynnissä oleville reklamaatioille palsta tai seurantasivu, josta asiakkaat näkevät helposti, miten käynnissä olevat reklamaatioprosessit etenevät, mitä toimenpiteitä reklamaatioon liittyen on tehty ja mistä tarvikkeista on ylipäättään reklamoitu. Tällöin asiakkaiden ei tarvitse kysellä tehtyjen reklamaatioiden perään. Kaiken kaikkiaan reklamaatioiden tekeminen pitäisi luoda asiakkaille mahdollisimman yksinkertaiseksi asiakkaiden toiveet huomioiden, sekä selkeäksi, jolloin reklamaatioprosessi etenisi nopeammin ja työn tehokkuus paranisi niin reklamaatioasioihin liittyen kuin muissakin työtehtävissä.

## 7 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tavoitteena oli antaa toimentasuosituksia VSSHP:n kulutustarvikkeiden reklamaatioprosessin kehittämiseen. Nykyisessä reklamaatioprosessissa on havaittu selkeitä puutteita ja ongelmia, joihin halutaan muutosta parempaan. Jo ennen työn aloittamista oli tiedossa suurin osa ongelmista, mutta työtä tehdessä havaittiin paljon lisääkin kehitettävää nykyiseen reklamaatioprosessiin liittyen. Ongelmien runsaasta määrästä näkee, että prosessin kehittämiseksi todella on merkittävä tarve. Suurimpana tarpeena vaikuttaa työn tulosten perusteella olevan sopivanlaisen sähköisen reklamaatioiden käsittely ja hallinta -ohjelman käyttöönotto, jolloin päästäisiin useista tämänhetkisistä ongelmista eroon. Loput toimentasuositukset reklamaatioprosessin kehittämiseen ja prosessissa havaittuihin ongelmiin on annettu kappaleessa 6.3. Työn tavoitteena oli myös herättää rakentavaa keskustelua aiheeseen liittyen prosessiin osallistuvien osapuolten kesken. Rakentavan keskustelun alustavana herättäjänä toimi työssä hyödynnetyt reklamaatiokyselyt, joista saatiin esimerkiksi sisäisten asiakkaiden näkökulma nykyiseen reklamaatioprosessiin liittyen. Asiakkaiden näkökulman saaminen aiheeseen oli hyvin tärkeää, jotta reklamaatioprosessia pystytään todella kehittämään. Lisäksi haluttiin, että sairaanhoitopiirissä ymmärrettäisiin reklamaatioprosessin toimivuuden merkitys julkisten hankintojen kannalta. Reklamaatioprosessin toimivuuden merkitystä julkisissa hankinnoissa selvitettiin erityisesti sopimushallinnan kannalta. Runsaat reklamaatiot samalle toimittajalle saattaa johtaa jopa sopimuksen purkuun ja hankinnan uudelleen kilpailuttamiseen. Kesken sopimuskauden puretut sopimukset ovat myös harkinnanvarainen tarjouskilpailusta poissulkemisen peruste.

Opinnäytetyössä asettamiini tavoitteisiin päästiin hyödyntäen aiheen kannalta merkityksellisiä teoriapohjaisia lähteitä, kyselyn tuloksista saatuja havaintoja sekä omia pohdintoja aiheeseen liittyen. Teoriapohjaa julkisiin hankintoihin ja reklamaatioihin liittyen löytyy valtavasti niin internetistä kuin kirjallisista lähteistäkin. Ongelmallisinta opinnäytetyössä olikin työn rajaaminen sekä työn kannalta merkityksellisten lähteiden hyödyntäminen sopivissa määrin. Työssä hyödynnettiin myös julkisiin hankintoihin ja reklamaatioihin liittyvää lainsäädäntöä. Kyselyistä saaduilla tuloksilla pystyttiin muun muassa havaitsemaan merkittävimmät ongelmat, joihin pystyttiin antamaan toimentasuositukset. Opinnäytetyön yhtenä tarkoituksena oli myös toimia pohjana varsinaiselle reklamaatioprosessin kehittämishankkeelle. Uskon tekemäni työn olevan merkityksellinen ja toimiva kyseiseen tarkoitukseen.

Opinnäytetyön pohjalta voisi tehdä mielestäni muutamia jatkotutkimuksia. Esimerkiksi mahdollisesti ja myös hyvin todennäköisesti Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiriin tulevan sähköisen reklamaatioiden hallinta ja käsittely -ohjelman markkinakartoituksesta ja käyttöönoton suunnittelusta saisi tehtyä hyvän jatkotutkimuksen. Lisäksi reklamaatioprosessin mahdollista sopeutuvuutta tulevaisuudessa myös muihinkin kuin kulutustarvikkeisiin voisi selvittää. Koska tämä työ toimi pohjana varsinaiselle kulutustarvikkeiden reklamaatioprosessin kehittämishankkeelle saisi myös tällä hetkellä käytössä olevaan reklamaatioprosessiin tehtävien muutosten pohjalta tehtyä jatkotutkimuksen uusien toimintatapojen käyttöönottoprosessista sekä siitä, onko muutosten avulla päästy reklamaatioprosessin nykyisistä ongelmista eroon.

## LÄHTEET

Elinkeinoelämän keskusliitto. Yrityslainsäädäntö. Julkiset hankinnat 2018. Viitattu 10.5.2018 <https://ek.fi/mita-teemme/yrityslainsaadanto/julkiset-hankinnat/>.

Helsingin seudun kauppakamari. Kauppakamarilehti. Lainsäädäntö. Neuvontapalvelut. Silen, M. 2018. Viitattu 20.5.2018. <https://www.kauppakamarilehti.fi/index.php/neuvontapalvelut/ostajan-on-tehtava-reklamaatio-mahdollisimman-pikaisesti/>.

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri. Tukipalvelut. HUS-Logistiikka. Viitattu 26.5.2018. <http://www.hus.fi/hus-tietoa/liikelaitokset-ja-tukipalvelut/hus-logistiikka/Sivut/default.aspx>.

Hyvinvointiala. Julkiset hankinnat hyvinvointialalla. Viitattu 31.5.2018. <https://hyvinvointiala.fi/toimintaymparisto2/julkiset-hankinnat-hyvinvointialalla/>.

IS-Hankinta Oy. Yritys. Viitattu 26.5.2018. <http://www.is-hankinta.fi/yritys/is-hankinta.html>.

Kauppalaki 1987/355. Annettu Helsingissä 27.3.1987. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870355>.

Kontio, A.; Kronström, S.; Kumlin, A. & Mäki, L. 2017. Julkiset hankinnat käsikirja. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kortetjärvi-Nurmi, S.; Kuronen, M-L. & Ollikainen, M. 2003. Yrityksen viestintä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kortetjärvi-Nurmi, S. & Rosenström, A. 2004. Yritysviestinnän ABC. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kuntaliitto. Julkinen hankinta 2016. Viitattu 7.5.2018. <https://www.hankinnat.fi/mika-julkinen-hankinta>.

Kuntaliitto. Lakiasiat. Sopimukset ja vahingonkorvaus. Reklamaatio 2017. Viitattu 19.5.2018. <https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/laki/sopimukset-ja-vahingonkorvaus/reklamaatio>.

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016. Annettu Helsingissä 29.12.2016. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161397>.

Laki välimiesmenettelystä 1992/967. Annettu Helsingissä 23.10.1992. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920967>.

Lakius. Reklamaatio B2B-liiketoiminnassa – laatuvirheet ja niihin vetoaminen 2017. Viitattu 25.5.2018. <https://lakius.fi/reklamaatio-b2b-liiketoiminnassa/>.

Lehti, T. VSSHP/TYKS. Yliopistosairaaloiden johdon sihteereiden koulutuspäivät. Diaesitys 2012. Viitattu 31.5.2018. <http://slideplayer.fi/slide/1964403/>.

Logistiikan Maailma. Osto ja myynti. Julkiset hankinnat. Viitattu 10.5.2018. <http://www.logistiikan-maailma.fi/osto-ja-myynti/julkiset-hankinnat/>.

Pietikäinen, S. Motivan hankintapalvelu. Julkiset hankinnat 2013. Viitattu 10.5.2018. [http://www.motivanhankintapalvelu.fi/files/280/2\\_Sirpa\\_Pietikainen\\_Julkiset\\_hankinnat.pdf](http://www.motivanhankintapalvelu.fi/files/280/2_Sirpa_Pietikainen_Julkiset_hankinnat.pdf).

Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri. Ulkoistetut toiminnot. IS-Hankinta. Viitattu 26.5.2018. <https://www.pssh.fi/sairaanhoitopiiri/ulkoistetut-toiminnot/is-hankinta>.

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Tammi.

Tuomi Logistiikka Oy. Yritys. Viitattu 26.5.2018. <http://tuomilogistiikka.fi/yritys/>.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2018. Viitattu 7.5.2018. <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/docs/kyn-nysarvot/>.

Valtiovarainministeriö 2014. Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot. JYSE 2014 Tavarat. Viitattu 18.5.2018. <http://vm.fi/documents/10623/307565/JYSE+tavarat/2d3cdb9b-1c4c-4dcd-9ee2-0aa282115c45>.

Valtiovarainministeriö 2017. Valtion hankintakäsikirja 2017. Viitattu 22.5.2018. <http://vm.fi/documents/10623/4040240/Valtion+hankintak%C3%A4sikirja+2017/868b80fa-c2de-4328-ae93-36b17968f780?version=1.0>.

VSSHP 2018a. Sairaanhoitopiiri. Viitattu 2.5.2018 <http://www.vsshp.fi/fi/sairaanhoitopiiri/Sivut/default.aspx>.

VSSHP 2018b. Sairaanhoitopiiri. Hankinnat ja logistiikka. Viitattu 2.5.2018 <http://www.vsshp.fi/fi/sairaanhoito-piiri/hankinnat-ja-logistiikka/Sivut/default.aspx>.



## **Reklamaatiokysely vertaisorganisaatioille**

1. Onko käytössänne järjestelmää reklamaatioiden käsittelyyn ja hallintaan?
2. Onko asiakkaidenne käytössä sähköinen lomake tai ohjelma reklamointia varten?
3. Mikä yksikkö organisaatiossanne vastaa reklamaatioprosessista sekä reklamaatioiden käsittelystä ja hallinnasta?
4. Dokumentoidaanko tehdyt reklamaatiot ja niihin liittyvät toimenpiteet?
5. Onko organisaationne hankintasopimuksia purettu dokumentoituihin reklamaatioihin perustuen?
6. Mitä kanavaa pitkin asiakkaan tekemä reklamaatio etenee tavarantoimittajille?
7. Vastaavatko tavarantoimittajat tekemiinne reklamaatioihin?
8. Reklamoinnin tiedonkulku. Onko jokainen osapuoli tietoinen reklamoinnin etenemisestä?

## Reklamaatiokysely sisäisille asiakkaille

1. Oletko törmännyt viallisiin tuotteisiin?
  - Jos kyllä, teitkö reklamaation? Löysitkö reklamaatiolomakkeen vaivattomasti? Oliko reklamaatio helppo tehdä?
  - Jos et tehnyt reklamaatiota, miksi et?
2. Tiedätkö, miten reklamaatio tehdään?
3. Jos teit reklamaation, mihin reklamoit:
  - - logistiikkakeskukseen?
  - - suoraan toimittajalle?
  - - hankintatoimistoon?
4. Teitkö reklamaation kirjallisena vai soititko?
5. Mitä tapahtui, kun olit tehnyt reklamaation?
6. Reklamaatioprosessin tiedonkulku. Saitko tietoa reklamaation käsittelyvaiheista?
7. Olisitko halunnut saada enemmän tietoa reklamaation käsittelyvaiheista?
8. Olitko tyytyväinen reklamaatioprosessin kulkuun? Saatiinko reklamoimasi asia kuntoon?
  - Jos et ollut tyytyväinen reklamaatioprosessin kulkuun, mikä meni pieleen?
9. Avoimia parannusehdotuksia reklamaatioasioiden käsittelyyn?